



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04808.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que adquirió un terminal Huawei Y6 por renove el 20 de julio de 2017, ve que va muy lento y acude de nuevo a la tienda el 25 de julio, le confirman que va muy lento y que hay terminales mejores. Como quiere hacer otro renove para la otra línea le ofrecen otro terminal Huawei P Smart y que lo piense. Al día siguiente manifiesta que opta por el segundo (más caro) y entonces un tercer comercial le dice que no es posible y que hay que enviarlo a reparar. Desde el principio dijo que quería los dos terminales iguales. Solicita cambiar el terminal Huawei Y6 por un Huawei P Smart asumiendo que tiene un coste más elevado. Aporta copia de la Hoja de Reclamación y de los contratos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que el reclamante adquirió el 19 de julio de 2018 en un punto de venta un terminal Huawei Y6. Tras la adquisición del terminal el cliente dispone de una plazo de 15 días denominado "Garantía en Origen" para que tras la revisión del teléfono se determine si hay avería y la causa de la misma y se procea al cambio del terminal por otro del mismo modelo.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que cuando quiso cambiar el terminal Huawei Y6 porque no cumplía sus expectativas al ir muy lento, y que según le confirmaron se debía a que era de gama baja, no le aceptaron el cambio por otro de características superiores abonando la diferencia. No quiere otro Huawei Y6 porque no le da confianza, y aporta de las órdenes de reparación del termina, en la última se indica que es la sexta vez que se lleva a reparar. Reitera su pretensión.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que en el documento de compra a plazos del terminal objeto de reclamación, en su condición tercera, se indica que el comprador disponía de un plazo de 7 días hábiles desde la entrega del dispositivo para desistir

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

frente al Distribuidor de su adquisición, y que el comercial que atendió a la parte reclamante no le informó debidamente del citado derecho, cuando manifestó, dentro del plazo contractualmente establecido, su falta de conformidad con las características técnicas del terminal Huawei Y6, que han quedado confirmadas con los partes de actuación del servicio técnico. En consecuencia, se resuelve el contrato, la empresa reclamada facilitará a la parte reclamante las instrucciones para la devolución del terminal bien en la tienda en la que se adquirió o mediante la recogida en su domicilio sin coste, le reembolsará las cuotas mensuales por importe de 5,75 € abonadas por la parte reclamante hasta la fecha, anulará las cuotas pendientes de pago, y eliminará el compromiso de permanencia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 28 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

